

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Ausentismo laboral en los Trabajadores de un Hospital Nacional de Lima, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Margarita Reyna Merino Moran

Lima-Perú

2018

DEDICATORIA

La reciente investigación se lo dedico a mis hijas: Jessica Prialé Merino y Pamela Prialé Merino por apostar en mi educación, y ayudarme con su apoyo y aliento en terminar mi carrera, de igual modo dedico mi esfuerzo a mis nietas: Olenka O'Brien Prialé y Pierina Jiménez Prialé porque creo seré una influencia positiva en su formación.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mi Padre Celestial por haberme permitido alcanzar mi sueño de lograr obtener mi título, de igual forma agradezco a La Universidad Inca Garcilaso de la Vega por darme la maravillosa oportunidad de estudiar en su prestigiosa casa de estudios y poder alcanzar ser profesional, a los profesores que ayudaron en mi formación mi familia por su paciencia, amor y confianza depositada en mí. A mis compañeras por su paciencia.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En observancia de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003- FPs y TS-2016, expongo ante ustedes mi investigación titulado “Ausentismo Laboral en un Hospital Nacional de Lima ubicado en el distrito de Lima bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIAS PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Margarita Reyna Merino Moran

INDICE

	Contenido
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
INTRODUCCION	x
CAPITULO I: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la Realidad Problemática:	12
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema Principal.....	18
1.2.2 Problemas secundarios	18
1.3 Objetivos	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4. Justificación e Importancia	19
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	21
2.1 Antecedentes.....	21

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional	21
2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional.....	25
2.2 Bases Teóricas.....	29
2.3 Definición Conceptual.....	37
CAPITULO III: METODOLOGIA	42
3.1. Tipo y Diseño utilizado	42
3.2 Población y muestra	43
3.3 Identificación de la variable y su operacionalización.	44
3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	46
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	48
4.1. Procesamiento de los resultados.....	48
4.2. Presentación de los resultados.....	48
4.3. Análisis y discusión de los resultados.	57
4.4. Conclusiones:.....	60
4.5. Recomendaciones.....	61
CAPITULO V: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	62
5.1. Denominación del Programa	62
5.2. Justificación del Problema	62
5.3. Sector al que se Dirige	63

5.4. Objetivos Generales y Específicos	63
5. Metodología de la Intervención.....	63
5.6. Cronograma:.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	67
ANEXOS	71

RESUMEN

El reciente trabajo de investigación tiene como objetivo Determinar los factores del ausentismo laboral en los trabajadores de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima del periodo 2017. Se caracteriza por ser una investigación de enfoque cuali-cuantitativo de tipo descriptivo no experimental. Para la recolección de los datos estadísticos se utilizó la técnica de encuesta aplicada, cuyo instrumento de medición y evaluación fue la escala; el mismo que se aplicó a una muestra de 40 trabajadores que realizan sus guardias en áreas críticas como Observación de Emergencia. En base al análisis estadístico se concluye que el factor predominante del ausentismo laboral en trabajadores del Hospital Nacional de Lima, es la motivación representando un 40.2% de aceptación. Respecto a las dimensiones de intervención la motivación obtuvo 80% de aceptación y 14% de rechazo, el clima organizacional obtuvo un 62% de aceptación y 24% de rechazo, el factor adaptación obtuvo el 67% de aceptación y 24% de rechazo, las políticas inadecuadas de trabajo obtuvieron un 65% de aceptación y 27% de rechazo.

Palabras clave: Ausentismo laboral, motivación, clima organizacional, adaptación, políticas inadecuadas de trabajo.

ABSTRAC

The aim of the recent research work is to determine the factors of work absenteeism in the workers of the Emergency Observation Service of the National Hospital of Lima in the period 2017. It is characterized as a qualitative and quantitative non-experimental descriptive research. For the collection of statistical data, the applied survey technique was used, whose measuring and evaluation instrument was the scale; the same one that was applied to a sample of 40 workers who perform their guards in critical areas such as Emergency Observation. Based on the statistical analysis, it is concluded that the predominant factor of labor absenteeism in workers of the National Hospital of Lima, is the motivation representing a 40.2% acceptance. Regarding the intervention dimensions, the motivation obtained 80% acceptance and 14% rejection, the organizational climate obtained 62% acceptance and 24% rejection, the adaptation factor obtained 67% acceptance and 24% rejection, the inadequate work policies obtained 65% acceptance and 27% rejection.

Key words: Work absenteeism, motivation, organizational climate, adaptation, inadequate work policies.

INTRODUCCION

El ausentismo laboral es un problema que se da constantemente en las organizaciones convirtiéndose en un factor estudiado y que debe conocerse con la finalidad de reducir al mínimo en una organización, ya que en elevados índices puede llegar a convertirse en una fuente de pérdida de productividad.

Se han elaborado una gran cantidad de investigaciones que indican los distintos factores que conllevan el ausentismo laboral en una organización, pero en la mayoría de casos se fundamentan en la incapacidad temporal del trabajador debido a los riesgos laborales propias de una organización. Los autores de las diversas investigaciones coinciden que el ausentismo laboral ocasiona pérdidas en la organización por la baja productividad; por tanto, recomiendan que el ausentismo laboral debe ser afrontada con alternativas donde el Estado y organizaciones involucradas deben intervenir, y los profesionales del área de estudio deberían diseñar alternativas que busquen el bienestar laboral de los trabajadores de una organización.

El problema del ausentismo laboral en los trabajadores del servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima, está motivada por muchos factores que van desde el mismo trabajador hasta el ambiente laboral del Hospital.

Por lo expuesto, esta investigación plantea determinar los factores del ausentismo laboral en los trabajadores del servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima del periodo 2017, la estructura del contenido detalla los siguientes enunciados:

El primer capítulo, se centra en el Planteamiento del Problema; el cual permite describir la situación actual de la problemática de estudio. Asimismo, se formula el problema general como específicos, el objetivo principal y los secundarios, y finalmente realizar la justificación del trabajado de investigación.

El segundo capítulo, incluye el Marco Teórico; el cual contempla los antecedentes internacionales como nacionales, seguido de las bases teóricas que sustentan la investigación y las definiciones conceptuales.

El tercer capítulo, contempla la Metodología; en el que se indica el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, la identificación y Operacionalización de la variable de estudio, la técnica e instrumento de recolección de datos.

El cuarto capítulo, establece el Procesamiento, análisis y presentación de los resultados; en el que se muestran los resultados a través de su procesamiento, análisis y discusión de los mismos. Asimismo, se mencionan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

El capítulo V, contempla la propuesta de un programa promocional de intervención que busca Fortalecer los lazos de Integración de los trabajadores del Hospital Nacional de Lima.

CAPITULO I: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática:

El ausentismo laboral es un fenómeno que se da día a día en las organizaciones, ocasionando pérdidas por ende se tiene que rebuscar la manera de reducir este índice.

Las compañías establecen una jornada laboral con horarios ya establecidos, se llama ausentismo laboral cuando el plantel se retarda en las horas establecidas o no llegan a colaborar al trabajo en la organización (Chiavenato, 2003)

La Asociación Internacional de Salud Ocupacional define como ausentismo “la ausencia al centro laboral atribuida a algún padecimiento o accidente y aceptada como tal por la empresa o la seguridad social”. Con esta especificación se logra decir que el ausentismo es no estar en el trabajo cuando se espera que así sea.

Según la OIT (2016), define el Ausentismo Laboral a “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba asistiría” es decir que la organización cuenta con los servicios del colaborador, afectando al desarrollo institucional y organizacional, como el malestar por parte de los clientes al no poder ser atendidos con rapidez debido a que la institución no puede lograr suplir con la demanda al no contar con todo su personal.

Según datos de la Organización de Mutuas de Accidentes de Trabajo (Amat) el ausentismo laboral incrementa un 15% en 2016, Las principales bajas laborales serian por anomalías de la salud recurrentes. De igual modo la organización refirió que “Si se evitaran los gastos insignificantes de la burocracia administrativa y la utilización indebido de la prestación de incapacidad temporal, se lograría un encontronazo positivo para las

mutuas y la Seguridad Habitual, de esta manera como para la competitividad empresarial, la generación de empleo y el avance económico, sin pérdida de los derechos de los trabajadores" indico a su vez la organización.

Según Lic. Edwin Leonel Lewis Urbina (2011) El ausentismo laboral se encuentra dentro de los inconvenientes que más perjudica la competitividad de las firmas, siendo España uno de las naciones de Europa con más importante índice de ausentismo laboral, que actualmente se enseña por el prominente índice de accidentes laborales. (Molinera, 2006).

Según una publicación en la portada "Universia" La mayoría de las bajas se dan por incapacidad temporal y es en Canarias, Baleares y Andalucía donde se constataron las menores tasas, según las reseñas de la indagación de Coyuntura Laboral de 2012, con 3,3%, 3,1% y 3,6% respectivamente.

Opuestamente, donde el indicio es más grande en Asturias con 5,2%, Galicia con 4,8% y el País Bajo con 4,7%. Por sectores, son el de industrias, servicios y creación, en ese orden, los que más aumentaron su porcentaje, Universia (19 de junio 2013)

El ausentismo es una perdida para la empresa ya que el trabajo se le tiene que reasignar a otro personal reduciendo la producción, En México sólo el 30% de las compañías sustituyen a los trabajadores que se ausentan de acuerdo con el estudio Ausentismo Global de Kronos, que ha incluido 1,280 entrevistas entre gerentes y directores. Sipse.com (26 de febrero 2015)

México es el país con el Índice más prominente en pérdida de efectividad por ausencias enlazadas a enfermedades, asuntos personales y vacaciones, entre los

países encuestados por la Sociedad para la Administración de Elementos Humanos (SHRM, por sus siglas en inglés).

“México tiene uno de los índices más altos en utilización de tiempo plus para contemplar ausencias. Las compañías están cubriendo las ausencias con esto, pero esto está teniendo una pérdida de eficacia, en tanto que en otros territorios lo habitual es traer otro trabajador”, indico Jaime Cardoso, director de mercadotecnia de la firma de elementos humanos Kronos Latinoamérica.

Visto desde este enfoque se llama entonces ausentismo laboral a toda sepa del trabajador de su puesto de trabajo; hablamos de un acto individual que supone en varias oportunidades el abandono de sus obligaciones (Jiménez Rabago, 2010)

Según el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Popular de Argentina (agosto 2012) define como ausentismo a la inasistencia de un trabajador en relación a una jornada de labor en el transcurso de un tiempo predeterminado. Entre las primordiales causas de inasistencia se incluye: patología, maternidad, accidentes de trabajo, inconvenientes familiares o personales, faltas sin anuncio. Y se excluyen como tales, por supuesto, vacaciones y feriados legales.

Los primordiales resultados que emergen de la Encuesta de Indicadores Laborales (EIL – MTEySS) señalan que, en promedio, durante 2015, el 17% de los colaboradores se ausentó por lo menos un día en el mes; que todos estos asalariados faltó precisamente 5 días (el 25% de los días laborables) y que hubo un 4% de jornadas no trabajadas sobre el total por mes.

Según una publicación en la “Revista médica del IMSS” La mayor parte de la gente de todo el mundo (58%) pasa una tercera parte de su historia adulta en el trabajo, la gente trabajadora comprende al 69-70% de los hombres mayores y de 30 a 60% de las mujeres adultas. En USA el índice de ausentismo anual en las compañías era de 5.1 y en el personal de salud precisamente de 7 días al año. En Europa oriental se han encontrado índices de ausentismo repetidamente más altos que los hallados en USA y Japón.

Según la Revista Gestión (2016) en el 2013 se reconocieron 7 millones de personas contando entre hombres y mujeres que padecen de alteraciones musculares y esa cifra fue en aumento en los siguientes años causando ausentismo laboral en el Perú , para luchar contra este mal, el experto en Quiropraxia encomendó practicar ejercicios físicos para mejor satisfacción y evitar estas dolencias, además determino que la práctica de la Quiropraxia es un método muy seguro para disminuir el índice de ausentismo laboral, optimizando la calidad de vida del personal de una empresa.

Según el Ministerio de la Mujer (2013) considera que la violencia contra la mujer genera pérdidas de US\$6.7 mil millones al año en el Perú 28/12/2013, se realizaron estudios de la Cooperación Internacional al Desarrollo GIZ y la Universidad San Martín de Porres, se pudo observar que las féminas víctimas de violencia tenían un mayor índice de ausentismo en sus trabajos y disminución en su desempeño.

Según el Seguro Social de Salud (2013), El 80% de los descansos médicos de trabajadores asegurados del País se debe a problemas en la columna, revela EsSalud. Asimismo, menciona que el doctor Miguel Vizcarra Fernández, jefe del Servicio de

Columna Vertebral y Nervios Periféricos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud afirma que en el Perú no tenemos una estadística, pero se calcula que los trabajadores pierden aproximadamente 90 días como mínimo en tratarse hernias de las columnas que son tan dolorosas y alteran el libre funcionamiento de un trabajador el cual puede llegar hasta un año en tratamientos y terapias.

“Todos estamos en riesgo de padecerlas: quienes permanecen demasiado tiempo sentados, quienes van al gimnasio y no hacen calentamiento previo o levantan pesas sin tener una musculatura de base, quienes pasan más de una hora viajando en un microbús con una mala postura o están sentados en muebles anti ergonómicos con teclados y monitores a una altura que no es la correcta”, explica el especialista.

Es por lo previo primordial admitir la consideración del autocuidado como un aspecto influyente para hacer mejor no solo puntos como la accidentalidad y la patología laboral en el trabajador, sino que además tiene la posibilidad de ser un aspecto que incida en la conciencia del empleado, para contribuir en la disminución del ausentismo laboral, admitiendo con ello disfrutar de un grande confort y ofrecer un grande desempeño empresarial.

Según Tobón (2002), el autocuidado es realizado por la misma persona para la misma persona, también son realizados en grupo, familia, comunidad.

Según el Hospital (2016), lugar adonde se llevó acabo el presente trabajo de investigación se encuentra ubicado en Lima, en 1961.

La estructura Orgánica del Hospital Nacional de Lima es como sigue:

Dirección: está formado por: División de Administración, Unida de Recursos Humanos, Unidad de Adquisiciones, Unidad de Finanzas, Unidad de Ingeniería Hospitalaria y Servicios. División de Admisión, registros médicos referencia y Contra referencia. Oficina de Planeamiento y Calidad. Departamento de Medicina, Servicio de Medicina, Servicio de Especialidades Médica, Servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

Departamento de Emergencias, Unidades Intensivas, Servicio de Emergencia, Servicio de Cuidados Intensivos. Departamento Materno Infantil, Servicio de Ginecología y Obstetricia, Servicio de Pediatría. Departamento de Cirugía: Servicio de Cirugía General, Servicio de Anestesiología y Centro Quirúrgicos, Servicio de Especialidades Quirúrgicas.

Departamento de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento: Servicio de Farmacia, Servicio de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Servicio de Diagnóstico por Imágenes. Servicio de Enfermería. El Hospital Nacional de Lima cuenta con una cantidad de 1,000 trabajadores tanto administrativos como personal asistencial todos profesionales de la salud, llámense Terapistas, enfermeras, médicos, Tecnólogos Médicos, auxiliares técnicos, choferes, psicólogos, dentistas, terminalitas asistenciales, laboratoristas etc.

Y se cuenta con considerables descansos médicos por enfermedades terminales, enfermedades recurrentes (columna cervical), enfermedades psicológicos - Psiquiátricos que va de menor a mayor y otros por gripes fuertes acompañadas de tos. Se observa que un gran porcentaje de trabajadores no se encuentran cómodos en su área de trabajo,

por no contar con comodidades propias de un hospital y más aun contando que el hospital está en peligro de derrumbe (desde el 2003 por la INDECI) por la antigüedad o por una catástrofe natural (terremoto), encontrándose en un peligro inminente y todo ello conlleva al desánimo y angustia de muchos trabajadores.

Un grupo de profesionales (cuerpo médico) de la salud y el Sindicato CUT-CENTRO UNION DE TRABAJADORES se pudo hacer las gestiones y conseguir que compren un terreno para el nuevo hospital. Pero ahora se encuentran entrampados en los papeleos administrativos y calculo que llevara unos cuantos años más el empezar la nueva construcción. El Servicio de Observación de Emergencias está conformado por 40 técnicos Asistenciales lugar donde realizare mi trabajo de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema Principal

¿Cuál son los factores del ausentismo laboral en el servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017?

1.2.2 Problemas secundarios

- a. ¿Cuál es la baja motivación para trabajar en Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017?
- b. ¿Cuál es el clima organizacional insostenible en el servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017?
- c. ¿Cuál es la falta de adaptación del trabajador a su lugar de trabajo en Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017?

- d. ¿Cuáles son las políticas de trabajo inadecuadas del servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Establecer las causas del ausentismo laboral en los trabajadores del servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la baja motivación para trabajar en Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017.
- b. Determinar el clima organizacional insostenible en Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017.
- c. Determinar la falla en la adaptación del trabajador a su lugar de trabajo en Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017.
- d. Determinar las políticas de trabajo inadecuadas del servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017.

1.4. Justificación e Importancia

Este estudio se hizo en base a haber detectado en la Institución Hospital III Emergencias Grau Es Salud las ausencias laborales del personal tanto administrativo como asistencial, esta investigación nos permitirá conocer los factores que estén atacando con más incidencia el ausentismo laboral de los trabajadores, así como también establecer ciertas estrategias en conjunto con recursos humanos, con la idea de la disminución del índice de ausentismo, aumentando el beneficio de la producción de la institución.

El personal asistencial (Enfermera, técnica) es un recurso de personas claves más importantes en la institución, es de vital importancia debido a que tienen contacto directo con los pacientes, por ende, es necesario conocer cuáles son los motivos que provocan no presentarse en su área correspondiente y en base de esa información ayudar a los directivos a la toma de decisiones.

El ausentismo laboral es el principal de muchos problemas dentro de las empresas. Este fenómeno se da en todos los centros laborales sin excepción, sin importar rubro o tamaño.

Por lo expuesto anteriormente podemos apreciar que el estudio del ausentismo laboral es de vital importancia para el logro de los objetivos de la institución, conocer los factores causantes de este fenómeno ayudara a la organización a brindar soluciones con el fin de obtener beneficios para la institución y sus pacientes.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional

1. Yela Rivera, Ana Lucía (2013) desarrollo un estudio titulado “Investigar una de las causas de ausentismo del personal por trastornos músculo-esqueléticos en el departamento de producción de prendas de vestir en FABRILFAME” Universidad de las américas, en la ciudad Quito-Ecuador.

El propósito de la exploración fue detectar en la compañía FabrilFame algunos de los factores de riesgo que causan trastorno muscular-esqueleticos en el plantel de prendas de vestir ocasionando ausentismo por parte de los ayudantes y productividad de la misma compañía de la misma compañía.

Utilizando los métodos de RULA y OWAS con una metodología explorativa y un estudio de campo se intentará encontrar estos factores de riesgo. Estos dos métodos son favorables para la investigación explorativa ya que toman en cuenta posturas forzadas y repetitivas lo que se presenta mucho en las tareas que realizan los trabajadores.

Al identificar estos factores de riesgo podremos tomar medidas correctivas para el beneficio no solo del colaborador si no de la empresa misma disminuyendo el ausentismo y aumentando la producción de la empresa FabrilFame.

2. Cortes Navarro, Viviana Alejandra, Gómez Modinger, Mariana Cecilia, Silva Córdova, Iris Elena (2014) con su tesis titulada “Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y su relación con ambigüedad de rol, conflicto

de rol y ausentismo laboral, en trabajadores de la salud” Universidad Santiago De chile.

La exploración tuvo como propósito saber e investigar la prevalencia del SQT y su relación con ambigüedad de papel, conflicto de papel y ausentismo laboral, en una exhibe de trabajadores de un hospital privado de Chile.

La muestra de este estudio fue seleccionada de forma no probabilística, participando 277 profesionales de la salud, de diversas unidades de la organización, donde el 73.6% correspondió a mujeres ($n = 204$), el 23.5% ($n = 65$) a hombres, y el 2.9% ($n = 9$) no contestó. La prevalencia del SQT fue medida a través del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte, 2005), mientras que la imprecisión del rol conflicto de rol, fueron medidos mediante la escala de House, Lirtzman y Rizzo (1970).y el ausentismo laboral, pesquisado por medio de un instrumento confeccionado por la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSIPO) de la Universidad de Valencia, España. Los resultados concluyeron niveles de prevalencia del SQT semejante a los recabados en otros estudios internacionales con rigurosos criterios de diagnósticos, niveles más bajos en comparación enorme mayoría de estudios realizados en Chile.

La evidencia encontrada, apoya la influencia de las variables de orden organizacionales (Ambigüedad de Rol y el Conflicto de Rol) sobre el SQT, no así este último sobre el Ausentismo laboral.

3. Yuridy Shirley Cuevas Duarte, Teresa Viviana García Sánchez, Marilyn Esther Villa Rodríguez (2011) con su tesis titulada “Caracterización del ausentismo en un centro médico de I nivel” Universidad Del Rosario, Bogotá DC.

La presente exploración tuvo como objeto de estudio conocer cuáles son los causantes del ausentismo laboral en un centro médico de I nivel. Se utilizó un estudio descriptivo de corte transversal con una exhibe de 118 ayudantes A lo extenso de esta exploración se presentaron 332 incapacidades que representaron 1518 días perdidos ocasionados por patología general 99.7%, sistemas respiratorio, digestivo y osteomuscular con más grande número de incapacidades (31,9%, 22,9% y 13% respectivamente).

El más alto ausentismo en galenos fue 38,3%, auxiliares odontología 14,2 % y dentistas 10,8%. Los asistenciales tienen 78,3% incapacidades, contratos a término indefinido con un 74.6% y damas con 78,01% incapacidades. El autor pudo concluir así que la mayor causa del ausentismo es enfermedad general.

El sistema pulmonar es el más afectado, siguiendo con el gástrico y osteomuscular, los trabajadores contratados de forma indefinida, índole femenina, área asistencial y por cargos los galenos seguido de auxiliares de odontología y los odontólogos.

4. Rosa ícela ortega puente (febrero, 2004) con su trabajo de titulación “Satisfacción laboral y ausentismo del personal activo de enfermería” Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

La intención de éste artículo fue establecer la concordancia entre la satisfacción por el trabajo y el ausentismo injusto del personal activo de enfermería. Se hizo un estudio retrospectivo, prospectivo y correlacional, el modelo se atendió con 80 enfermeras de las cuales 77 fueron las que participaron, con un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Se buscó el ausentismo infundado de los períodos de febrero a mayo 1998, la herramienta para evaluar la satisfacción por el trabajo consta de 6 hitos y 29 ítems. Concluyo que, existen muchos componentes que van a intervenir para que se de satisfacción0 laboral con el ausentismo infundado y que logran ser dados por factores derivados de la institución, el empleado y los motivos que tengan, porque se pudo ver que entre las variables vistas existió una correlación con tendencia negativa.

5. Velázquez, Cándida B. (Córdova, diciembre de 2011) realizo un estudio titulado “Características del Ausentismo y la Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería”.

La exploración tuvo como propósito saber las propiedades del ausentismo y del agrado laboral en el plantel de enfermería. Fue una exploración de tipo descriptiva porque se ha podido anunciar las propiedades tanto del ausentismo como del agrado laboral, fue prospectivo puesto que los hechos fueron registrados en el instante particular, siendo transversal ya que el estudio de la variable se realizó en un instante particular. Realizando un corte en el tiempo, a lo extenso de los meses de junio a noviembre de 2009, tiempo en el cual la variable fue estudiada en solo una ocasión. Los

resultados corresponden a la tabulación de la información obtenida por medio de tablas y la gráfica de la misma.

6. Salgado Donoso, Tamara Fernanda (2014) con su tesis titulada “Efectos laborales del consumo de tóxicos y las consecuencias del ausentismo laboral” Universidad de Chile.

Este estudio tiene como objeto comprender el impacto de utilizar drogas en el mundo laboral, por medio del estudio de los capitales fácticos de adicción, como los proyectos y las acciones que los primordiales organismos públicos están estableciendo para lograr eliminar las drogas del ámbito familiar, en la educación, como en lo laboral como además se busca comprender cuáles son los efectos que causan el consumo de drogas.

El estudio, se construirá desde el examen acucioso de los efectos laborales del consumo de sustancias toxicas de los trabajadores, por medio del estudio de sentencias de los tribunales nacionales, de la exposición de las posiciones críticas de los actores de prevención del empleo de drogas -Organización Mundial de la Salud, dirigidas a manifestar el descontento ante un sistema no compacto de regulación de la situación laboral del trabajador afecto al consumo de drogas.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional

1. Goyenechea Buscaglia, Álvaro Meza Ostos, José Francisco, Ramos Saro, Juan D´Ángelo, Rojas Jesús, Paul Andrez (2016) en su estudio titulado “Los estilos de liderazgo y su relación con el ausentismo laboral en una empresa del Sector Contact Center” Universidad Esan.

Tiene como propósito investigar la relación entre los modos de liderazgo destinado en personas, en el cambio, en procesos y en los resultados, que los jefes ejercen sobre los asesores de cada servicio y su trato en relación al ausentismo laboral. El examen fue por medio de la moderación del género, el tipo de turno de trabajo (mañana, tarde y noche), y ambas variables.

Atraves de los años ha habido compañías que han buscado realizar estrategias que puedan proporcionar el desempeño de indicadores ejecutores y financieros, en ocasiones estas se han realizado sin haberse soportado en el área de recursos humanos. Esta investigación es importante ya que permitirá tener conocimiento sobre la relación que hay entre las maneras de liderazgo orientado en personas, en el cambio, en procesos y en los resultados, con relación al ausentismo laboral.

Sobre todo, facilitará cuando tenga que tomar decisiones para crear estrategias, tanto operacionales como las de recursos humanos, con la auténtica idea de la reducción y pérdida financiera que es causada por este fenómeno. En el diseño del proceso de investigación se utilizaron métodos cuantitativos y cualitativos. Una de las herramientas más importantes para el estudio cuantitativo fue la relacionada a la medición del liderazgo.

Se utilizó el cuestionario de Quinn (2009) el cual se aplicó al total de la gente donde los resultados probaron que el liderazgo tiene relación efectiva respecto al ausentismo laboral. Además, se acercamiento que los tipos de liderazgo basado en el cambio y en los resultados afectan en el más grande ausentismo laboral, el liderazgo basado en los procesos no está relacionado con el ausentismo laboral ni cuando es

moderado por el género, ni por el momento de trabajo, ni por los dos. Con los efectos que se consiguieron se busca practicar algunas acciones como entre otras cosas contratar a supervisores que estén capacitados en liderazgo.

2. Pinedo Pinedo, Ingrid Fiorella, Rivera García, Ana María (2017) en Lima – Perú realizo una investigación titulada “factores relacionados al ausentismo laboral en el personal administrativo de un hospital nacional” en la Universidad Cayetano Heredia.

Tuvo como propósito Detectar los componentes que conllevan a las faltas laborales en los trabajadores administrativos de un Hospital Nivel II con un estudio de tipo descriptivo, transversal.

La gente y exhibe va a estar conformado por el total de trabajadores administrativos conforme a los criterios de incorporación y exclusión, La recaudación de datos se va a realizar a través de una encuesta auto aplicada, diseñado por las investigadoras la que incluirá 23 cuestiones con elecciones para marcar, Los resultados se van a presentar en porcentaje y tablas estadísticas.

3. Juan Arturo Rodríguez García (2014) con su tesis titulada “Análisis del ausentismo laboral por enfermedad en el personal de SEDAPAL en el periodo 2001-2013” Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Tuvo como propósito investigar las propiedades del ausentismo laboral en una compañía pública peruana del área saneamiento, durante un tiempo de 13 años.

Cuando un empleado falta a su trabajo o es incapacitado por patología, el encontronazo barato que sufre la compañía se deriva en el resto de la organización, más todavía si el trabajador pertenece a un conjunto cuyos resultados tienen que darse en una etapa dada. Estos resultados son de interés de la industria en todo el mundo, porque tienen la posibilidad de adoptar estos resultados como referencia para combatir sus inconvenientes de eficacia asociados a este tema. Al deducir esta exploración dejará poder detectar cuáles son las patologías más recurrentes que causan el ausentismo laboral. Estos resultados nos van a poder señalar los días perdidos sin trabajar, aparte del valor anual que ocasiona el ausentismo laboral para la organización.

4. María del Pilar Paurinotto Bolívar (2015) desarrollo un estudio titulado “Calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que elaboran en la sala de operaciones de pediatría del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins periodo 2014” Universidad autónoma de Ica–Perú.

Siendo su propósito primordial entablar la relación que hay entre la calidad de vida en el trabajo y el índice de absentismo en el trabajo.

Hay algunas condiciones como los horarios, el sueldo, el medio ámbito laboral, los provecho y servicios, las opciones de carrera y relaciones humanas, que afectan en la agrado y razón laboral, concretando un incremento en el ausentismo como causa de falta de como la seguridad, la higiene, el salario, etc.

Entre los resultados vamos a poder ver que la primordial causa de absentismo en el trabajo, es la incapacidad derivada de anomalías de la salud, introduciendo a los accidentes laborales y particulares.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Ausentismo laboral

Para Samaniego (1998), el ausentismo es el no cumplimiento de la asistencia por parte del trabajador con la empresa, aun estando personalmente en el trabajo puede producirse absentismo laboral.

La organización internacional del trabajo (OIT), precisa al ausentismo como "la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba asistir, quedando descartados los periodos vacacionales y las huelgas, y el ausentismo laboral por motivo médico, como el periodo de baja laboral aplicable a una incapacidad del individuo distinción llevada a cabo para la derivada del embarazo habitual o prisión".

Se estima que cuando un empleado disfruta con su trabajo asistirá a él porque le supone una fuente de satisfacción. (Newman, 1974; Porter y Steers, 1973).

En este sentido, Boada, De Diego y Vigil (2004) coinciden que son muchos los aspectos que deben de tomarse en cuenta cuando se busca analizar el ausentismo laboral. Entre estos, debemos tener en cuenta: el momento histórico, la concepción religiosa, las diferencias individuales, los aspectos sociales, las particularidades de cada empresa. Diversos informes acerca del fenómeno del ausentismo laboral concluyeron que las principales causas son las enfermedades respiratorias, licor, drogas, falta de motivación, males de los hijos, de los papás y consorte, programas sociales, viajes y dificultades de transporte.

Sin embargo, también se determina que la causa del ausentismo no solo se da por causa del empleado, también lo puede causar la misma empresa, una de esas

causas puede ser el sobrecargo de trabajos, ineficiencia en liderazgo, la incluyendo la falta de motivación y estímulo para lograr los objetivos, como el mismo ambiente laboral llega a influir en el colaborador.

Según Idalberto Chiavenato (2003) cree que las probables causas del ausentismo tienen la posibilidad de darse por:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.
- Diversas causas de carácter familiar.
- Tardanzas involuntarias por fundamentos de fuerza más grande.
- Faltas voluntarias por fundamentos personales.
- Dificultades e inconvenientes económicos.
- Problemas de transporte.
- Baja razón para trabajar.
- Clima organizacional insostenible.
- Falta de adaptación del empleado a su sitio laboral.
- Políticas impropias de la compañía.
- Accidentes de trabajo.
- Retardos involuntarios por razones mayores.

Según Agustín Reyes Ponce cree que las causas que tienen la posibilidad de producir el ausentismo laboral son las siguientes:

- La lejanía de la compañía y el tener sistemas de transporte indebido o ineficiente.
- Las patologías, más que nada de tipo crónico.
- La lenidad de parte de la compañía al soportar esas faltas de asistencia o exactitud sin normas directa o indirecta.

- La actitud de insatisfecho frente a la compañía que se materializa en una clase de reproche en esas inasistencias o retrasos.
- El desacoplamiento de un trabajador en su ya que le hace dejar de ayudar a él con el menor motivo causan casuales diferencias en los propios índices de ausentismo.

Según "Idalberto Chiavenato" (2003), se especifica dos tipos de ausentismo que se presentan en las organizaciones:

Ausentismo parcial: se refiere al personal con faltas y retardos convertidas en horas, pero similares con faltas injustificadas por certificados doctores, faltas por fundamentos doctores no justificados, retrasos por fundamentos justificados o no justificados.

Ausentismo general (mixto): Hace referencia al personal ausente por motivos de: vacaciones, licencias de toda clase, ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo.

2.2.2. MODELO DE DEERY, ERWIN, IVERSON Y AMBROSE (1995)

Al investigar el ausentismo desde un enfoque barato, psicológico y sociológico se consigue admitir cinco grupos en general de cambiantes del ausentismo. Dirigidos tanto en puntos particulares como organizaciones y todos ellos se han que viene dentro en el modelo propuesto por Deery, Erwin, Iverson y Ambrose (1995).

En este modelo se establecen cinco categorías que se corresponden con cinco niveles de examen, el primer grupo de cambiantes engloba las que afectan a la "satisfacción en la situación de trabajo", entre ellas se pueden destacar: El estilo de dirección: Un estilo participativo o con autonomía facilita la oportunidad del empleado a

involucrarse en las decisiones del trabajo que realiza, lo que favorece la satisfacción del empleo; en cambio un estilo de dirección centralizado concentra la potestad de decisión en la estructura y su efecto es negativo sobre la satisfacción.

La ambigüedad del rol: Esta variable indica el grado en que las expectativas del empleo son inciertas y concierne con la falta de información necesaria para realizar un trabajo adecuadamente, de modo que puede generar tensión y reducir la satisfacción laboral. El apoyo variable de los colaboradores y de la supervisión son dos tipos de apoyo que se han relacionado con una crecida de satisfacción.

La justicia de la supervisión: esta variable analiza con los amos distribuyen las tareas y las sanciones en relación al accionar de los ayudantes, si hay una organización justa el resultado va a ser de agrado y lo opuesto va a tener un efecto negativo con relación a la de agrado.

En el segundo grupo se tiene la posibilidad de detectar “variables particulares anteriores al trabajo” trata de la razón que los trabajadores perciben al entrar a la organización creando valor no relacionado con el trabajo, sino que es indicativo de la ética personal de trabajo (Steers y Rhodes, 1978).

En el tercer grupo está constituido por las “variables medioambientales” formado por: el efecto de los sindicatos en la organización; la cultura de ausentismo en la empresa, en este caso referidas al compromiso del individuo con las metas, valores y acciones del centro laboral y con las creencias de los empleados sobre la legitimidad de la ausencia; y, finalmente, las responsabilidades externas muy relacionadas con la familia y con las obligaciones personales.

En el cuarto grupo destacan “las políticas que existen sobre el control del absentismo en la organización”, al aumentar el índice de ausentismo en las organizaciones, se crean políticas para prevención, como por ejemplo que el empleado no reciba ningún tipo de remuneración por parte de la organización.

Y en el último grupo se encuentran las “variables vinculadas al trabajador”, respuestas afectivas tales como satisfacción laboral, motivación por el puesto y compromiso con la organización.

2.2.3. MESA Y KAEMPFFER PROPONEN CUATRO MODELOS DE CAUSAS DE AUSENTISMO

1. Modelo económico del ausentismo laboral: Este modelo se apoya en comprender cuántas son las ausencias que tienen la posibilidad de ser toleradas por los empleadores en relación con la producción, calculado los provecho y costos marginales que combaten gracias a esta. Determinan a su vez la intensidad de sepa que minimizan los costos en la compañía y maximizan sus utilidades.

2. Modelo psicosocial del ausentismo laboral: Este modelo nos comunica que es requisito comprender a la salud de las organizaciones no solo como sepa de la patología sino un momento de confort o completa armonía biosico- popular. De otra forma se podría comprender que este modelo únicamente se aplica al ausentismo involuntario.

3. Modelo médico del ausentismo laboral: Para llegar a comprender este modelo se tiene que conocer la noción de salud de la organización mundial de la salud, que nos dice que "no es solo la ausencia de enfermedad, sino un estado de completa armonía

bio-sico-social". Este modelo reconoce los factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral determinado:

- Demográficos (edad, sexo, y nivel ocupacional)
- Satisfacción con el empleo (general, nivel de remuneraciones, sentido de realización, etc.)
- Características organizacionales
- Contenidos de la función laboral (nivel de facultad y trabajo)
- Algunos como compromiso, distancia al trabajo, etc.)

4. Modelo de ausentismo laboral y retiro organizacional: Este tipo nos dice que hay una relación entre el ausentismo laboral y la voluntad del retiro del trabajo. Quiere decir que el empleado que no tiene pensado continuar en la organización se ausenta antes de su retiro. Siendo más frecuente en el personal más juvenil.

2.2.4. CLASIFICACION DEL AUSENTISMO SEGÚN EL MODELO DE REYES PONCE

Reyes Ponce, Clasifica el ausentismo como ausentismo mental y ausentismo físico, que se detallan ahora.

Ausentismo mental: Es la asistencia física del colaborador, pero mentalmente está distante, sus pensamientos están en otro lado, disminuyendo de esta forma el índice de eficacia de la persona.

Ausentismo físico: es toda aquella inasistencia personal al lugar de trabajo ya pactado con la compañía, esta se divide en:

Ausentismo físico justificado: es la inasistencia del trabajador a la compañía adecuada a una incapacidad o imposibilidad real de asistir a su centro de trabajo, como,

por ejemplo: padecer un incidente de trabajo, vacaciones, reposos por semana, de esta forma como estar atravesado por una patología grave o por tener incapacidad maternal, o postoperatoria, etc.

Ausentismo físico injustificado: Se precisa como la inasistencia no esperada de un empleado a su sede de trabajo enseñando fundamentos no justificados.

Según el INCONTEC la ordenación del ausentismo se establece de acuerdo con la causa médica certificada, causa legal, extralegal y otras causas.

Causa Médica Certificada: Están conformadas por las patologías que causan incapacidades, patología profesional, incidente de trabajo y privilegios destacables de salud. Algunas patologías o enfermedad que afectan el trabajo. Esta dependerá del médico al elegir si la patología perjudica al trabajador o a sus camaradas.

Causa Legal: Se tiene dentro las ausencias que tiene justificación según las bases en las normas laborales contenidas en el código sustantivo de trabajo: licencias remuneradas dentro las de gestación, no remuneradas, suspensiones.

Causa Extralegal: Las pactadas en convenciones y acuerdos extralegales, tiempo pactado con los dirigentes sindicales para el proceso de la junta directiva y de las otras comisiones: autorización sindical pagado y no pagado; otras: adquisición de casa, casamiento, nacimiento, defunción.

Otras Causas: Tiene dentro ausencias injustificadas, mítines, paros, permisos con aclaración remunerado y no remunerado, detenciones, fuerza mayor: familia enferma, fenómenos naturales, diligencias judiciales.

2.2.5. CARACTERISTICAS DEL AUSENTISMO

Según Danilo klarick (2008) clasifica al ausentismo en 4 características fundamentales e importantes que se debe conocer en toda organización. Empresaria/directivo y económico. Surge de la adaptación del individuo o la empresa Psicológico Cuan animado o satisfecho está el colaborador, hay que de llevar a cabo reglas para contraer el incremento de ausencias en la compañía.

Sociológico. Son componentes de cada sujeto como su edad, sexo, estado civil. Etc. Además, están los componentes externos como la distancia del domicilio al lugar de trabajo, las presiones familiares y los componentes de organización del trabajo, como el trabajo en cadena.

Pedagógico. Los trabajadores utilizar el ausentismo como un escape momentáneo a las tensiones o la baja moral que encuentran en su tema laboral.

2.2.6. INDICADORES DE AUSENTISMO LABORAL

La Organización Internacional del Trabajo traza los siguientes indicadores:

Ajuste general del ausentismo: (OIT) Significa la proporción, en igualdad, entre los días laborales perdidos por ausentismo y los días trabajados previstos.

$$T.G.A. = \frac{\text{No. de ausencias en un periodo} \times 100}{\text{Nº. de trabajadores en pago para ese periodo}}$$

Índice de frecuencia: (OIT) Es la relación entre el número de sucesos de ausentismo y la cifra de empleados de bajo riesgo.

$$I.F. = \frac{\text{Número de ausencias para un tiempo} \times 200.000}{\text{Número de horas-hombre trabajadas para ese periodo}}$$

Número de horas-hombre trabajadas para ese periodo

Índice de duración de media de la baja o promedio de duración del periodo de ausencia: (OIT) Es la relación de días perdidos y el número de episodios del ausentismo.

$$P.D. = \frac{\text{No. Total de días perdidos en el periodo} \times 100}{\text{No. de ausencias para ese periodo}}$$

No. de ausencias para ese periodo

Índice de severidad o gravedad: (OIT) Es la relación de números de días perdidos sobre el total de horas- hombres trabajados.

$$I.S. = \frac{\text{Número de días perdidos} \times 200.000}{\text{Total, Horas-hombre trabajadas}}$$

Total, Horas-hombre trabajadas

2.3 Definición Conceptual

Ausentismo laboral:

Según Chiavenato (1994) definió al ausentismo laboral como el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. Siendo la suma de los ciclos, en donde los empleados por algún fundamento se retardan o no asisten a la organización

De igual modo Francisco Molinera (2006) en su libro que se titula Absentismo Laboral, define el ausentismo como: un acto individual de la no presencia del trabajador en su sitio de labores como resultado de una selección entre ocupaciones personales, que supone abandono de sus obligaciones.

El ausentismo para Ortiz y Samaniego (1995), surge como consecuencia de la concepción social imperante la cual quiere enseñar las formas de proceder del abandono como un fenómeno únicamente individual, cuando de todos modos con formas de proceder construidas y mantenidas por nuestro sistema; sistema que niega, a su vez, que la experiencia del hombre en el trabajo logre ser un acto constructor.

Motivación

Chiavenato (2000) sugiere que es el efecto de la interacción entre el sujeto y la circunstancia que lo circunda. En relación de la circunstancia que viva el sujeto en ese instante y de cómo la viva.

Según Robbins (1999). Afirмо: “La razón es el deseo de poner todos los esfuerzos por lograr las misiones de la organización, condicionado por la carestía de agradar alguna necesidad individual” (p. 74), la razón se define como el esfuerzo de la persona por lograr alguna misión, de esta forma el gestor debe centrarse en misiones organizacionales que le ayuden a orientar en el cumplimiento de los objetivos.

Según maslow (1908) Afirмо: “La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades” (p. 102).

Maslow clasifica estas pretensiones en una pirámide dividida en 5 escalones. Donde vamos poder hallar, pretensiones simples, las pretensiones de seguridad necesidades de seguridad y protección, necesidad de reconocimiento y por ultimo las insuficiencias de auto realización.

Clima organizacional

Para Chiavenato, (1992) el tiempo organizacional constituye el medio de adentro de una organización, la ambiente psicológica propiedad que hay en cada organización. De igual modo, el tiempo organizacional implica diferentes puntos de la circunstancia, como el tipo de organización, la tecnología, las reglas, las misiones operacionales, los estatutos internos, además de las reacciones, sistemas de valores y maneras de accionar popular que son impulsadas o castigadas.

Para Seisdodos (1996), se llama clima organizacional al grupo de conocimientos completos que el sujeto tiene de la organización, instintivo de la interacción entre los dos. Dice que lo considerable es cómo siente el sujeto su ámbito, independientemente de cómo lo perciben otros, entonces, es más una extensión del sujeto que de la organización.

Para goncalves (1999) el tiempo organizacional es un ingrediente multidimensional de elementos que tienen la posibilidad de descomponerse en relación a composición organizacional, tamaño de la organización, modo de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc.

Adaptación

Idalberto Chiavenato (2008) cree que el hombre creó las organizaciones para ajustarse a las situaciones ambientales y poder lograr objetivos. Si se consigue esa adaptación y se alcanzan los objetivos, la compañía se considerará eficiente y va a poder crecer y subsistir.

Para March (1989) Llega a la determinación de que la adaptabilidad de la organización es dependiente de la capacidad con la que la gerencia de la organización

logre interpretar las condiciones que debe combatir la firma de forma correcta y adoptar tutoriales de acción apropiados.

Lawrence y Lorsch (1973) concreta que la adaptación como un estudio multidimensional que, dentro del contenido considera a las organizaciones como métodos sociales, ha examinado las complicadas relaciones que hay entre la composición organizativa, el ámbito tecnológico y barato de la compañía, la conducta seguida en la toma de elecciones de parte de los directores y la mejora de la firma.

Políticas de trabajo inadecuadas

Según Chiavenato (2006) las reglas son líneas de acción que ofrecen marcos flexibles para demarcar las superficies en que debe realizarse la acción administrativa. Mediante el establecimiento de políticas, los integrantes de los entes de investigación pueden conocer lo que se aguarda de ellos en la realización de cada una de sus actividades asignadas. Por ende, hablamos de políticas inadecuadas cuando estas no benefician al alcance de los objetivos de la institución, no proporcionan una comunicación flexible a todas las áreas, y no con lleva a un compromiso y participación total del personal.

Ausentista

Cuevas Y, García T y Villa M en su exploración definen “Ausentista” al que muestra episodios repetidos de sepa en una continuidad más grande que la mediana, hablan de, además, que “desde el criterio efectivo, el ausentismo puede definirse como la pérdida temporal de horas o días de trabajo, sin dependencia de las causas que lo originen”

Boleta de regresa al trabajo

La expedición de la boleta de regreso al trabajo es una decisión médica, odontológica o administrativa derivada del proceso de atención, que se origina por una contingencia del trabajador

Enfermedad ocupacional

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) define patología ocupacional, los estados anómalos contraídos o empeorados con oportunidad del trabajo o exposición al medio en el que los trabajadores están obligados a trabajar, así como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, atmosféricas, agentes químicos, biológicos, causantes psicosociales y sentimentales, que se declara por una lesión orgánica, perturbaciones enzimáticas o bioquímicas, perturbaciones funcionales o inestabilidad mental, temporales o permanentes.

Incapacidad permanente

Según Artieda (1997) sugiere que El concepto incapacidad persistente se define en esta situación como una circunstancia del trabajador que, luego de estar sometido al régimen prescrito, muestra reducciones anátomo-funcionales graves, susceptibles de determinación objetiva y previsiblemente definitivas, que reducen o cancelen su aptitud laboral.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Tipo y Diseño utilizado

La presente investigación es de tipo descriptivo porque determina y recolecta datos sobre los diversos aspectos o dimensiones del fenómeno que se está investigando. Según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre situaciones de hechos, y su particularidad fundamental es la de mostrar una interpretación correcta. Para la indagación descriptiva, su inquietud principal radica en revelar algunos tipos esenciales de conjuntos uniformes de fenómenos, utilizando criterios invariables que admitan poner de visible su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan al entorno estudiado”.

Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. 35), en su libro Proceso de Indagación Probada, la investigación detallada “comprende la descripción, registro, estudio e definición de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. La orientación se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Según Arias (1999), define la delineación de la exploración como “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.30). En relación, la Universidad Pedagógica Libertador (2.003) expresa: “Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, ampliar su naturaleza y factores constituyentes, exponer sus motivos y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos propios de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en progreso. Los datos de utilidad son recogidos en forma

directa de la realidad; en este sentido se trata de indagaciones a partir de datos originales”.

Según Arias (2004), la averiguación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”.

Según Carlos Sabino (s/f) en su texto “El proceso de Investigación” dice que se fundamenta en datos extraídos directamente del entorno, consintiendo al investigador cerciorarse de los ambientes genuinos en que se han logrado los datos. Asimismo, el diseño de la exploración es NO experimental, debido a que se utiliza sin manipular las variables según Hernández, Fernández y Baptista Lic.

Según Kerlinger y Lee (2002) manifiestan que la investigación no experimental es la exploración práctica y sistemática en la que el científico NO tiene el control directo de las variables independientes, porque sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son sustancialmente no manipulables.

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio, está conformada por 40 personas entre hombres (13) y mujeres (27) técnicos asistenciales, en las edades de 25 a 55 años que realizan sus guardias en áreas críticas como Observación de Emergencia.

3.2.2. Muestra

El tipo de muestra es censal pues se seleccionó el 100% de la población, al considerar a toda la población que conforma el área de Emergencia y áreas críticas del Hospital Sede en Lima límite con La Victoria. En ese sentido Ramírez (1997 pag.140) establece la muestra censal que es aquella dónde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

3.3 Identificación de la variable y su operacionalización.

3.3.1 Variable.

La variable a estudiar es Ausentismo Laboral en el Hospital Nacional de Lima, donde se estudia las siguientes dimensiones según el modelo de Chiavenato:

Las Variables de estudio se exponen en el siguiente cuadro:

Motivación
Clima Organizacional
Adaptación
Políticas de trabajo Inadecuadas

OPERACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems o Preguntas	TA	A	I	D	TD
Ausentismo o laboral en el Hospital Nacional de Lima Perú	Motivación	Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva.	Me siento satisfecho cuando realizo mis funciones en mi área de trabajo					
			Recibo buen trato por parte de mis compañeros y jefes de mi institución					
			Realizo mis funciones con una buena atención a los pacientes de la institución					
			Trabajo para alcanzar mis metas personales					
			Me siento satisfecho de la remuneración que percibo por la labor que realizo.					
			Las tareas que realizo en mi área de trabajo son importantes.					
			Mi trabajo me hace sentir realizado cómo persona.					
	Clima organizacional	El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
			Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta agradable.					
			Tengo una buena comunicación con mis compañeros de servicio.					
			Mi ambiente laboral es agradable y confortable.					
			Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
			Cuando tengo una dificultad cuento con mis compañeros a los que puedo pedir ayuda.					
			Siento que existe preferencia en mi institución					
	Adaptación	Adaptarse a las circunstancias ambientales y poder alcanzar objetivos. Si se logra esa adaptación y se consiguen los objetivos, la empresa se considerará eficaz y podrá crecer y sobrevivir.	Me siento identificado con los objetivos de mi institución.					
			Prefiero tomar distancia					
			Estoy satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y color)					
			Acepto los cambios que se presentan en la institución					
			Participo en actividades sociales programadas por la institución.					
			Me siento orgulloso de trabajar en esta institución					
			Me siento cómodo en mi área de trabajo					
	Políticas de trabajo inadecuadas	Son líneas de acción que proporcionan marcos flexibles para demarcar las áreas en que debe desarrollarse la acción administrativa., sobre el particular lo contrario se considera políticas inadecuadas de trabajo.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
			Al tomar decisiones, tomo en cuenta las políticas de la institución.					
			Sigo el código de valores de la institución					
			Estoy de acuerdo con los horarios establecidos por mi institución					
			Considero que la Dirección aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral.					
			La institución pone atención en capacitarnos constantemente.					
			Siento que las reglas solo se aplican en algunas personas.				45	

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

La técnica de recolección de datos será la de encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será la escala Ausentismo Laboral en el Hospital Nacional de Lima. Esta escala evalúa el nivel de percepción del ausentismo laboral y puede aplicarse a nivel individual o grupal. El tiempo promedio de llenado es de 5 a 7 minutos aproximadamente.

La escala de Ausentismo Laboral del Hospital Nacional de Lima está formada por 28 ítems agrupados en 4 factores o áreas: Motivación, clima organizacional, adaptación, políticas inadecuadas.

Motivación: Chiavenato (2000) indica que es consecuencia de la interacción entre el sujeto y la situación que lo rodea. Dependiendo de la realidad que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva.

Clima organizacional: Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional compone el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica particularidad que existe en cada organización

Adaptación: Idalberto Chiavenato (2008) piensa que el hombre imaginó las organizaciones para acomodarse a las situaciones ambientales y poder lograr objetivos. Si se logra esa adaptación y se logran los objetivos, la empresa se considerará eficaz y podrá crecer y sobrevivir.

Políticas de trabajo inadecuadas: según Chiavenato (2006) las políticas son líneas de acción que proporcionan marcos flexibles para demarcar las áreas en que

debe desarrollarse la acción administrativa., sobre el particular lo contrario se considera políticas inadecuadas de trabajo.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Una vez recolectada la información requerida para la presente investigación, se procedió a efectuar la tabulación de la información, codificarla y transferirla a una base de datos con el programa estadístico IBM SPSS 21. Seguidamente se determinó la distribución de las frecuencias y los porcentajes de los datos obtenidos del instrumento de evaluación utilizado para la investigación. Finalmente se procedió a la aplicación de las siguientes técnicas estadísticas: la media aritmética y valor máximo y mínimo.

Media Aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.2. Presentación de los resultados

TABLA 4

**MEDIDAS ESTADISTICAS DESCRIPTIVAS DE LA VARIABLE AUSENTISMO
LABORAL**

Estadísticos

TOTAL

N	Válido	40
	Perdidos	0
Media		65,35
Mínimo		10
Máximo		99

El estudio realizado a 40 técnicos de enfermería sobre ausentismo laboral tiene como interpretación los siguientes datos:

Una media de 65.35 puntos

Un valor mínimo de 10 puntos

Un valor máximo de 99 puntos

TABLA 5

Estadísticos

		Motivación	Clima Organizacional	Adaptación	Políticas de trabajo Inadecuadas
N	Válido	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0
Media		26,28	23,90	24,33	24,05
Mínimo		23	18	15	20
Máximo		31	29	30	29

Los factores que abarcan el ausentismo laboral podemos observar los siguientes resultados:

- En el factor Motivación se puede observar:
- Una media de 26.28 puntos
- Un mínimo de 23 puntos
- Un máximo de 31 puntos

En el Factor Clima Organizacional se puede observar:

- Una media de 23.90 puntos
- Un mínimo de 18 puntos
- Un máximo de 29 puntos

En el Factor Adaptación se puede observar:

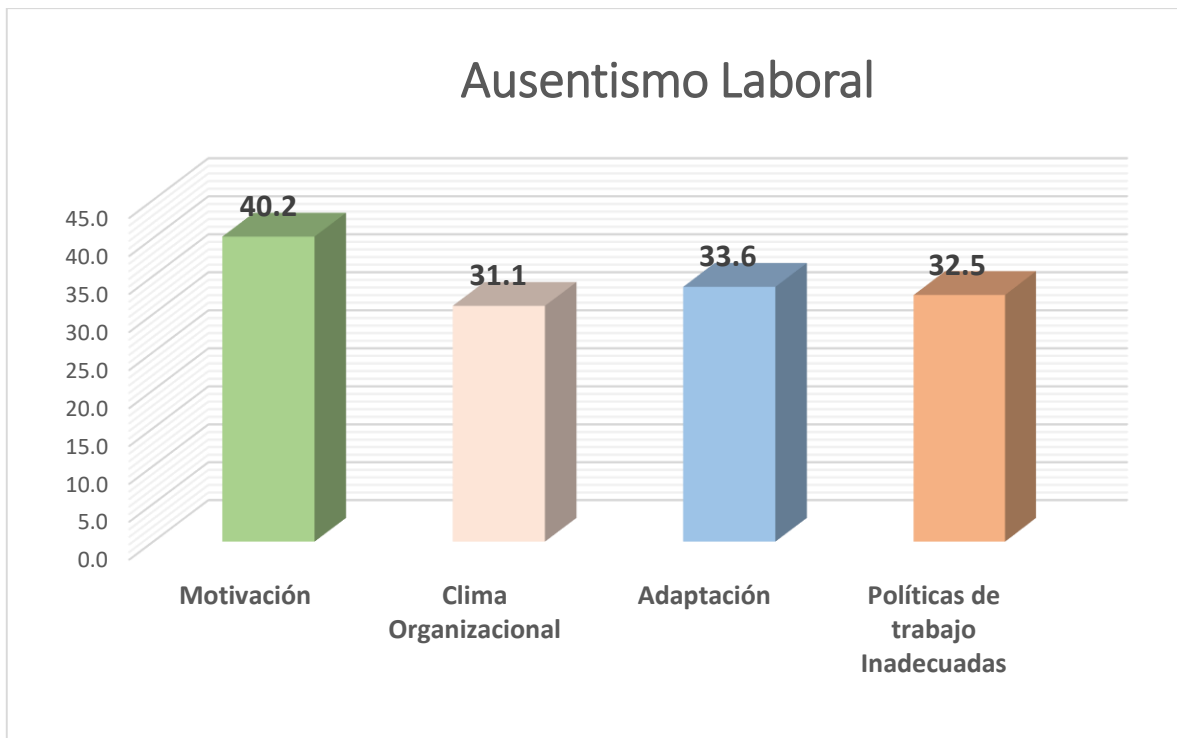
- Una media de 24.33 puntos
- Un mínimo de 15 puntos
- Un máximo de 30 puntos

En el Factor de Políticas de trabajo Inadecuadas se puede observar:

- Una media de 24.05 puntos
- Un mínimo de 20 puntos
- Un máximo de 29 puntos

En relación a los resultados daremos una vista a las tablas estadísticas para ver el alto índice de las categorías de ausentismo laboral y sus factores.

Figura 1. Resultado de la Variable Ausentismo Laboral



Comentario: El factor predominante de ausentismo laboral en Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima, es:

- El factor más alto es la motivación, con un 40.2% de aceptación
- El factor más bajo es el clima organizacional, con un 31.1% de aceptación

Referente a los resultados ya mencionados en el gráfico, a continuación, se observará los factores de Ausentismo Laboral.

Figura 2. Resultados de Motivación



Comentario: El factor de motivación en el servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima, ha obteniendo cómo resultado:

- El 80 % de aceptación (de Acuerdo y Total de Acuerdo)
- El 14% de rechazo (en Desacuerdo y Total Desacuerdo)

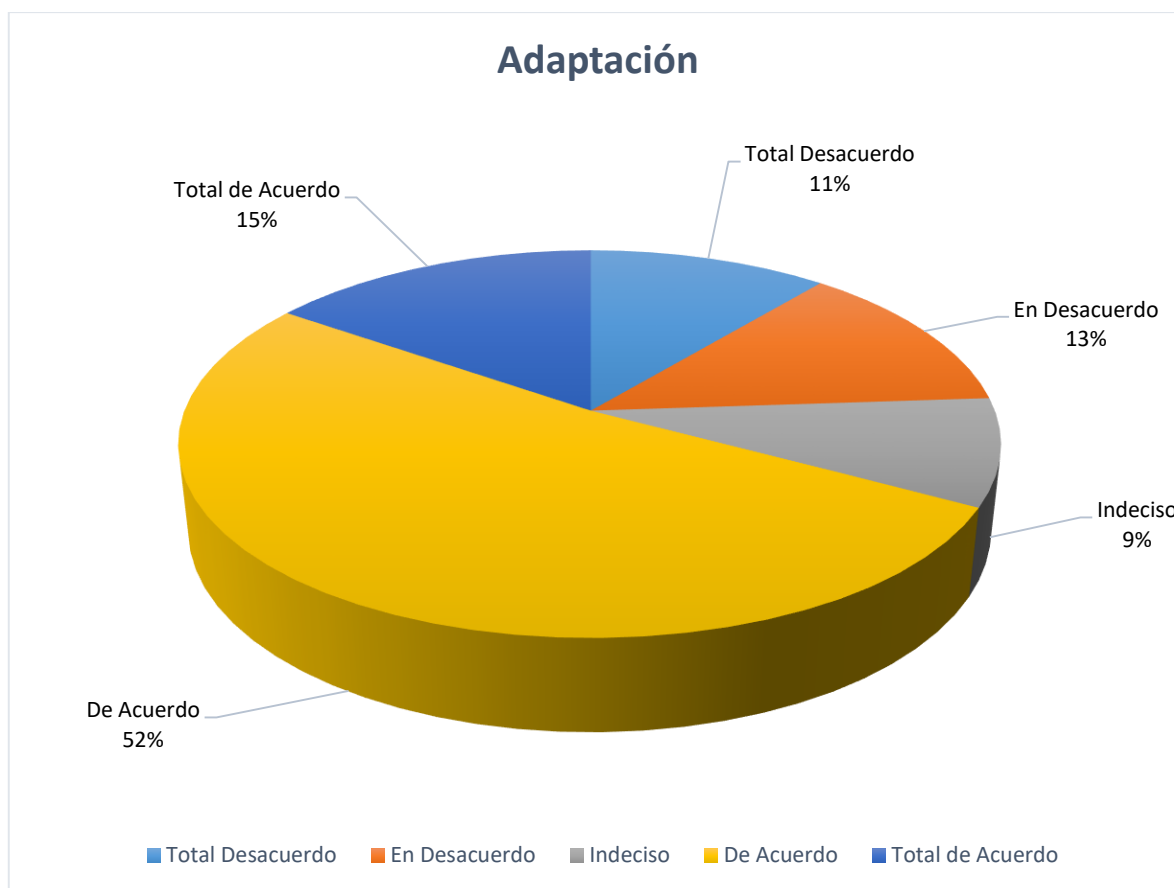
Figura 3. Resultados de Clima Organizacional



Comentario: El factor de Clima organizacional en el servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima, ha obteniendo cómo resultado:

- El 62 % de aceptación (de Acuerdo y Total de Acuerdo)
- El 24% de rechazo (en Desacuerdo y Total Desacuerdo)

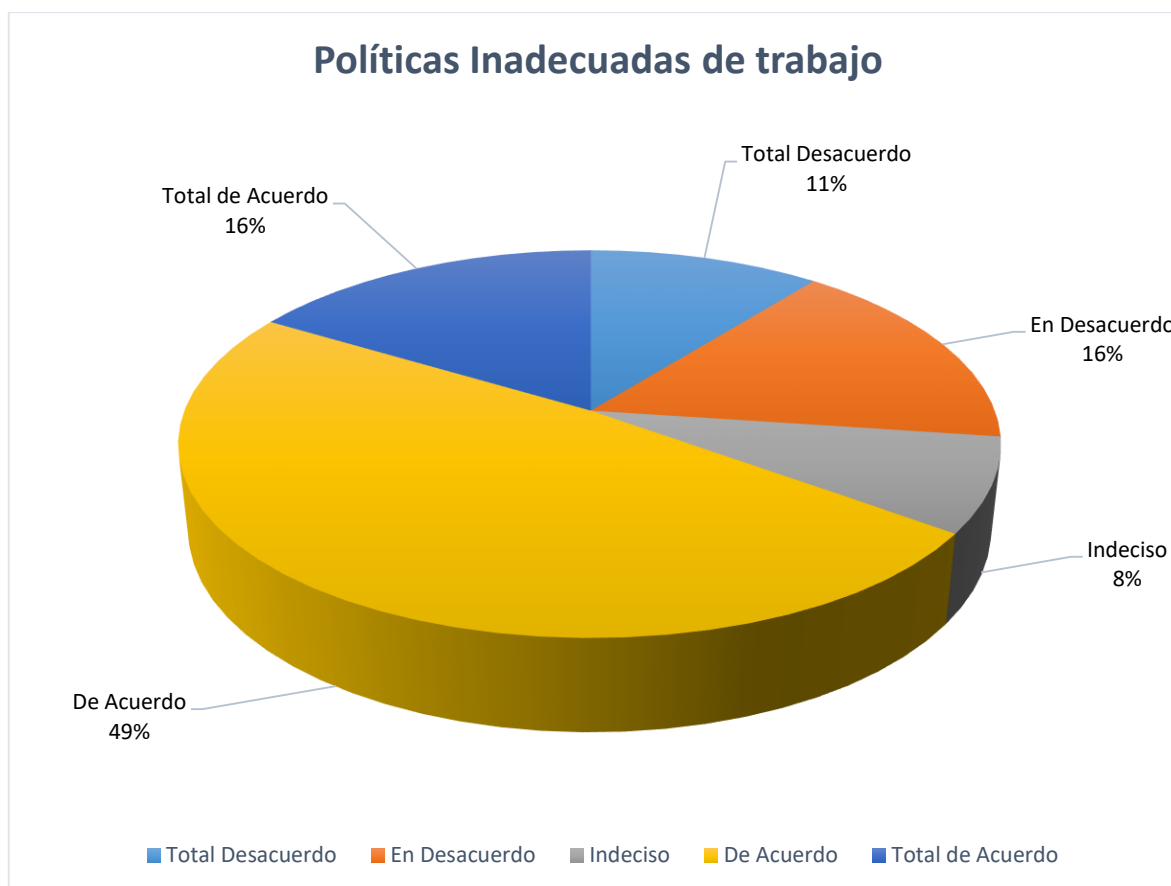
Figura 4. Resultados de Adaptación



Comentario: El factor de Adaptación en Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima, ha obtenido cómo resultado:

- El 67% de aceptación (de Acuerdo y Total de Acuerdo)
- El 24 de rechazo (en Desacuerdo y Total Desacuerdo)

Figura 5. Resultados de Políticas Inadecuadas



Comentario: El factor de Políticas inadecuadas de trabajo en el servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima, ha obteniendo cómo resultado:

- El 65% de aceptación (de Acuerdo y Total de Acuerdo)
- El 27% de rechazo (en Desacuerdo y Total Desacuerdo)

4.3. Análisis y discusión de los resultados.

Este trabajo de investigación se ha evaluado el AUSENTISMO LABORAL en 40 trabajadores técnicos de las áreas críticas de un HOSPITAL NACIONAL DE LIMA utilizándose una encuesta elaborada por la suscrita con la intención de responder los objetivos generales y definidos de la investigación, así mismo he considerado los factores de la teoría de Ausentismo Laboral mencionados por Idalberto Chiavenato (1994), a partir de estos factores procedí a elaborar las preguntas por cada dimensión.

A partir de eso, se descifró los resultados que se adquirieron con referencia a las dimensiones de Ausentismo Laboral, poniendo en relación al objetivo general de investigación, lo cual indico que un 40.2% (media: 0.40) considera que la “Motivación”, es el factor que predomina en el ausentismo laboral, seguido de Adaptación con 33.6% (media: 0.34), Políticas Inadecuadas de Trabajo con 32.5% (media: 0.33) y por ultimo Clima Organizacional con 31.1% (media: 0.31).

Según Chiavenato (2006) Manifiesta que la Motivación es la consecuencia de la interacción entre la persona y la situación que lo rodea. Dependiendo de la realidad que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva. De lo mencionado en los párrafos anteriores los trabajadores se encuentran desmotivados por la falta de interés de la coordinación al crear un buen ambiente laboral.

Respecto a Motivación, en relación con el objetivo específico de la investigación indica que el 80% de los trabajadores están de acuerdo que esta dimensión representa el principal motivo de Ausentismo laboral, así mismo, el 14% de los colaboradores no están de acuerdo que esta dimensión representa el motivo de Ausentismo Laboral

CHARLEUX, FRANÇOIS Manifiesta que se tiene que crear las situaciones para que un trabajo sea motivador y por lo consiguiente se sientan motivados.

Comentario: Se aprecia que existe un alto puntaje de ausencia en el trabajo dimensión Motivación porque los trabajadores no están de conformes con el sueldo que perciben por todas las guardias que realizan y también por el trato poco afectivo de la jefatura hacia los trabajadores y entre los trabajadores, así mismo siente que no son valorados.

Muchos de ellos se encuentran muy desmotivados al ver que algunos trabajadores llegan tarde a sus labores o faltan y esta labor es recargada con el personal que si cumple con su asistencia oportunamente. En el centro de labores se observa que los trabajadores manifiestan que hay favoritismo por parte de la jefatura con algunos trabajadores a quienes se les beneficia con las horas extras, generando discordia entre los trabajadores que va en perjuicio de los objetivos institucionales.

Respecto a Clima Organizacional, responde al objetivo específico de la investigación indicó que el 62% de los trabajadores están claros en decir que esta dimensión representa el motivo de Ausentismo laboral, así mismo, el 24% del resto no están de acuerdo que esta dimensión representa el motivo de Ausentismo Laboral. Según Idalberto Chiavenato (1992) el clima organizacional compone el medio céntrico de una organización, la atmosfera psíquica característica que existe en cada organización.

Asimismo, el clima organizacional implica diversos aspectos de la realidad, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los estatutos

internos, también modos, sistemas de valores y tipos de actuación social que son inducidas o castigadas. Comentario: Los trabajadores sienten que hay reglas para algunos y para otros no, hay malestar con la jefatura por no repartir las horas extras aduciendo que no son necesarias por no poseer muchos pacientes.

De las cabezas de cada centro laboral obedece alcanzar que los empleados se sientan bien, en un clima de trabajo atractivo, sin embargo, también será compromiso de los trabajadores encontrar cómo puedan motivarse. También encontré trabajadores que manifiestan satisfacción en su trabajo, les gusta lo que hacen y se jactan de trabajar en la institución.

Respecto a la Adaptación, en proporción con el objetivo específico de la investigación indico que el 67% de los colaboradores se encuentran satisfechos que esta dimensión representa el motivo de Ausentismo laboral así mismo, el 24% del personal no están de acuerdo que esta dimensión representa el motivo de Ausentismo Laboral. Según Idalberto Chiavenato (2008) respecto a ADAPTACIÓN piensa que la persona inventó las organizaciones para ajustar a las circunstancias ambientales y poder lograr objetivos. Si se consigue ese ajuste y se consiguen los objetivos, la empresa se considerará eficaz y logrará crecer y sobrevivir.

Comentario: El personal del Hospital Nacional muchas veces no se sienten a gusto en sus áreas de trabajo por la incomodidad que tienen al aplicar a las falencias que los conlleva a tener malestar entre los asegurados, pero aun así a ingeniárselas para seguir atendiendo a los pacientes.

Respecto a Políticas Inadecuadas de Trabajo, en correlación con el objetivo específico de la investigación indico que el 65% de los colaboradores están de acuerdo que esta dimensión representa el motivo de Ausentismo laboral, así mismo, el 27% de los trabajadores no están de acuerdo que esta dimensión representa el motivo de Ausentismo Laboral.

Según Idalberto Chiavenato (2006) las Políticas Inadecuadas de Trabajo son líneas de acción que proporcionan marcos flexibles para demarcar las áreas en que debe desenvolver la acción administrativa. Comentario: Los trabajadores de dicha institución no se encuentran conforme con la situación laboral y muchas veces con el clima de trabajo entre ellos mismos.

4.4. Conclusiones:

- El factor predominante del ausentismo laboral en trabajadores del Hospital Nacional de Lima, es la **“Motivación”, con un 40.2% aceptación.**
- El factor Motivación en trabajadores del Hospital Nacional de Lima, obtuvo el 80% de aceptación y 14% de rechazo.
- El factor Clima Organizacional en trabajadores del Hospital Nacional de Lima, obtuvo un 62% de aceptación y 24% de rechazo.
- El factor Adaptación en trabajadores del Hospital Nacional de Lima, obtuvo el 67% de aceptación y 24% de rechazo.
- El factor Políticas Inadecuadas de trabajo en colaboradores del Hospital Nacional de Lima, presenta un 65% de aceptación y 27% de rechazo.

4.5. Recomendaciones

Conforme a los resultados y las conclusiones obtenidos a continuación expondremos las siguientes recomendaciones:

- Seguir distribuyendo los valores, la misión y visión de la organización. Fomentando la participación entre todos.
- Optimizar la motivación del empleado. Brindarle los elementos necesarios para un buen desempeño, Impulsar el desarrollo de la línea de carrera.
- Reforzar la comunicación siendo que sea constante donde le den esa confianza a los trabajadores para poder expresarse.
- Felicitar, elogiar cuando hay un logro y poder compartir con los demás colaboradores.
- Fomentar la innovación, la creatividad para fortalecer el compromiso.
- Realizar campañas con incentivos para los colaboradores que cumplen con los objetivos trazados.
- Mejorar la escala salarial en el centro laboral

CAPITULO V: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del Programa

Programa promocional orientado a fortificar los vínculos de Igualdad del personal del Hospital Nacional de Lima.

5.2. Justificación del Problema

Justificación del Problema La justificación se sustenta en razón a que el factor Motivación nos muestra que el 40.2% (media: 0.40) de los trabajadores dicen que esta dimensión representa el principal motivo de Ausentismo laboral. Según Chiavenato (2006) dice que la Motivación es la consecuencia de la interacción entre la persona y la realidad que lo rodea.

Dependiendo de la realidad que viva la persona en ese instante y de cómo la viva. Según la Trabajadora Social Margarita Rosas Pagaza (2014) en su libro titulado “Una perspectiva Teórica- Metodológica de la intervención en trabajo Social”, menciona que toda intervención se fundamenta en un grupo de conceptos que guían el accionar del profesional, debido de que el trabajador social piensa y actúa los cuales son aspectos fundamentales en todo aspecto profesional.

El conjunto de múltiples problemas que expresen los autores sociales crean la esencia de una intervención profesional, con el intento de buscar alternativas para solucionar. Según el Trabajador Social Manuel Sánchez Rosado (2005) en el libro “Manuel de Trabajo Social” menciona que la propuesta de intervención para una empresa se inicia por el planteamiento de los niveles organizativos a los cuales se les brindara un servicio.

Siendo oportuna en observar que el Trabajador Social requiere conocer todo el contexto a fin de que su intervención impacte y las decisiones sean tomadas desde la más alta gerencia hasta de los menores niveles.

5.3. Sector al que se Dirige

El taller está dirigido al personal del servicio de Observación de Emergencia en edades de 25 a 50 años, de ambos regímenes laborales del hospital Nacional de Lima, Consultores Laborales, que participarán voluntariamente en los avances de la Motivación.

5.4. Objetivos Generales y Específicos

Objetivo general:

Reducción del ausentismo laboral por falta de Motivación.

Objetivos específicos:

- Incrementar la Motivación de los colaboradores en su lugar de labores y optimizar los niveles de comunicación efectiva adentro de la estructura.
- Elaborar estrategias de adaptación.
- Fortalecer los lazos sociales entre colaboradores (clima organizacional)

5.5. Metodología de la Intervención

El programa de intervención de ausentismo laboral de un Hospital Nacional de Lima se realizará mediante las siguientes actividades:

- Taller de Motivación, Comunicación: Tres Taller al año que será aplicado a los grupos de trabadores siguientes:

- Personal Técnico de enfermería
- Coordinadores del servicio de Observación de Emergencia

Jefatura: Los talleres tendrán una duración de 2 horas cada uno y se realizara en el auditorio de la oficina de capacitación.

5.5.1 Estrategias:

- Exposición teórica de temas específicos relacionados con el problema.
- Aplicación práctica de métodos y técnicas de trabajo.
- Ayudas audiovisuales.
- Cuestionario Maslach Burnout Inventory dirigido por psicólogos

Reunión para plantear mejoras en la adaptación:

Los jefes de Servicio de Observación de Emergencia se reunirán con el Servicio de Psicología para establecer estrategias para mejorar la adaptación de los trabajadores la misma que se aplicará a corto plazo.

- Taller de Fortalecimiento de Lazos Sociales entre los trabajadores:
- Dos Talleres que será aplicado en conjunto a los trabadores siguientes:
- Personal Técnico de enfermería
- Coordinadores del servicio de Observación de Emergencia

Jefatura: El taller de fortalecimiento tendrá una duración de 6 horas y será en el Club de la institución

5.5.2 Recursos:

Recurso institucional: Apoyo Logístico

Recursos Humano: Un Psicólogo

Recursos Materiales:

- 6 plumones para pizarra acrílica
- 10 pliegos de cartulina dúplex
- 1 pizarra acrílica.
- Equipos
- Proyector multimedia

Responsables:

- Dirección del Hospital Nacional de Lima.
- Servicio de Psicología.

Todos estos recursos serán entregados por el Hospital

5.6. Cronograma:

Asistencia de los participantes: La asistencia será de los técnicos asistenciales de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017.

Capacitación proyectada: 40 participantes.

Observaciones: Durante el proceso de la programación en el área programada, tendremos que dividir en dos grupos los 40 participantes para el taller de Motivación ya que algunos trabajan de amanecida mientras que otro grupo está ingresando a laborar.

Cronograma

Objetivos	Sesiones	Actividades	Meses											
			MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC		
- Incrementar la Motivación de los colaboradores en su centro de trabajo y mejorar los niveles de comunicación efectiva dentro de la organización	Taller de Motivación, Comunicación	Taller de capacitación												
- Elaborar estrategias de adaptación	Reunión para plantear mejoras en la adaptación	Reunion de trabajo												
.-Fortalecer los lazos sociales entre colaboradores (clima organizacional)	Taller de Fortalecimiento de Lazos Sociales entre los trabajadores:	Jornada de fortalecimiento de lazos sociales												

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Bolívar, P., & del Pilar, M. (2015). Calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que laboran en sala de operaciones de pediatría del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.
2. Cortes Navarro, Viviana Alejandra, Gómez Modinger, Mariana Cecilia, Silvia Córdova, & Iris Elena (2014). *Prevalencia del Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y su relación con ambigüedad de rol, conflicto de rol y ausentismo laboral, en trabajadores de la salud* (Santiago de Chile: Universidad Santiago de Chile, 2014).
3. Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.
4. Chiavenato I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. (8ª ed.). México: Mc Graw Hill.
5. Duarte, C., Shirley, Y., García Sánchez, T. V., & Villa Rodríguez, M. E. Caracterización del ausentismo laboral en un centro médico de I nivel.
6. Goyenechea Buscaglia, Á., Ostos, M., Francisco, J., Saro, R., Jesús, R., & Andrez, P. (2016). Los estilos de liderazgo y su relación con el ausentismo laboral en una empresa del Sector Contact Center.
7. Ortega Puente, R. I. (2004). Satisfacción laboral y ausentismo del personal operativo de enfermería.
8. Rivera García, A. M., & Pinedo Pinedo, I. F. (2017). Factores relacionados al ausentismo laboral en el personal administrativo de un hospital nacional.

9. Arciniega, L.M. (2002) Compromiso Organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica, La revista de negocios del ITAM México, 21-23
10. Rivera, Y., & Lucía, A. (2013). *Investigar una de las causas de ausentismo del personal por trastornos músculo-esqueléticos en el departamento de producción de prendas de vestir en FABRILFAME* (Master's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2013).
11. Rodríguez García, J. A. (2014). Análisis del ausentismo laboral por enfermedad en el personal de SEDAPAL, en el periodo 2001-2013.
12. Salgado Donoso, T. F. (2014). Efectos laborales del consumo de drogas y las consecuencias del ausentismo laboral.
13. Velázquez, C. B. (2009). Características del Ausentismo y la Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería. *Informe de Investigación, Universidad Nacional de Córdoba Facultad de Ciencias Médicas.*
14. Arebaiza, L (06 febrero 2017) compromiso Laboral Diario El Peruano.
15. Arroyo, G. (23 junio 2016) Siete de cada diez trabajadores están insatisfechos con su trabajo. Diario El Mundo España
16. Chiavenato, I (2009) comportamiento Organizacional: La dinámica del Éxito en las organizaciones.
17. Miroquezada F & Berckermeyer, F (16 diciembre 2009) El 78% de los trabajadores peruanos confeso haber sufrido estrés laboral. Diario el Comercio: Perú.
18. Raya Diez E & Caparrós Civera N (febrero 2013) El espectro de programas y servicios que desarrolla y puede desarrollar el trabajador social es amplio.

19. Silva Gutiérrez C. & Caicedo Gómez D. & Serna Calvo L. (Santiago de Cali 2016)
Ausentismo Laboral en personal de Salud Médicos, enfermeros, técnicos.
20. Gaceta Sanitaria (Volumen 7, Issue 37, paginas 190-195 open Access)
Incapacidades laborales transitorias de los colectivos Profesionales
Administrativos y de Enfermería.
21. Filed under: Dirección de la Producción (abril 2010) Ausentismo Laboral: falta de
motivación.
22. Dr. Villaseñor (12 marzo 2013) Blog de Bienestar y Salud Laboral I RSS –
Estrategia para disminuir el ausentismo laboral.
23. M. Martínez – Universidad Camilo José Cela – Las claves para evitar el
ausentismo laboral. (2017)
24. Lic. Ferraro Carlos – Universidad Nacional de Rosario (2016) Incidencia de
Ausentismo Laboral y Factores Determinantes.
25. XVI Congreso Nacional de Enfermeras Gestión del cuidado: dicho por una práctica
profesional autónoma (Chile 2007) satisfacción laboral con estilos de Liderazgos.
26. El Impulso.com / noticias (13 nov 2012) La desmotivación laboral aumenta el
ausentismo.
27. Sancho y Maldonado El Universal / archivo México (07 abril 2016) ¿Cómo
combatir el ausentismo Laboral?
28. Arias Galicia F, Monografías- Administración de los recursos humanos: Para el
alto desempeño; (Editorial Trillas 2006) México
29. Ngel Cruz Monografias.com (2006 México) El ausentismo en las Empresas
(pag.2)
30. Keith D. Editorial Mc Graw Hill, sexta edición; México Df / Comportamiento
Humano en el Trabajo. (2007)
31. Díaz C. Gestión Org Ausentismo Laboral: Tipos, motivos y cómo acabar con él en
la empresa (20016)
32. Sánchez O. Plan de acción para Reducir el Ausentismo Laboral (14 febrero 2014)

33. Díaz A, Romero A, Villegas V. Tesina (diciembre 2015) "Ausentismo y su influencia en Dinámica Laboral y Relaciones Interpersonales de Enfermería"
34. Navarrete E., V. Gomez, R. Gomez, M. Jiménez (2005) Ausentismo Laboral en una Institución de la Seguridad Social y Factores relacionados. Rev. Méd. IMSS. pp. 373-376
35. V/LEX España Información Jurídica Inteligente / Ineptitud o Falta de Adaptación del Trabajador Sentencia n°3636/2015 de TJ Galicia (A Coruña) (19 junio 2015)
36. Rojas C. Tesis- Estudio descriptivo del Ausentismo Laboral en Trabajadores del Sistema Público de Salud en Chile (Escuela de la Salud Publica Facultad de Medicina Universidad de Chile) 2014
37. Asencio S. Biobiochile.cl (19 junio 2017) La Información es de: Comunicado de Prensa Lumbago es la principal causa de ausentismo Laboral en Chile y el 80% del mundo lo sufre.
38. Grupo Conciencia (15 mayo 2015) Providencia, Santiago de Chile - Ausentismo Laboral, costos y Causas de las Ausencias al Trabajo
39. Rodríguez J, Tokman M. (Dic 2001) Análisis en gastos en subsidios por incapacidad laboral y sus determinantes. Gobierno de Chile.
40. Scielo Revista médica de Chile v.132 n.9 Santiago (2004) 30años de estudio sobre ausentismo Laboral, una perspectiva por tipos de empresas.
41. Director General de la OMS- Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus (Organización Mundial de la Salud (OMS) Salud Mental en el Trabajo - Día Mundial de la Salud Mental (2017)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.

Problema de Investigación	Objetivos	Variables	Tipo de Investigación	Instrumentos de evaluación
Problema principal	Objetivo General	Variable Independiente	Método de Investigación: descriptiva simple	La escala Ausentismo Laboral del personal de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima
¿Cuál son los factores del ausentismo laboral en el servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017?	Determinar los factores del ausentismo laboral en los trabajadores del servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017.	Ausentismo Laboral en el Hospital Nacional de Lima	Tipo de Investigación: Aplicada	
Problemas Secundarios:	Objetivos Específicos	Dimensiones del compromiso	DISEÑO:	
¿Cuál es la baja motivación para trabajar en el servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017?	Determinar la baja motivación para trabajar en el servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017	Motivación	M → O	
¿Cuál es el clima organizacional insostenible en el servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017?	Determinar el clima organizacional insostenible en el servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017	Clima Organizacional		
¿Cuál es la falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo en el servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017?	Determinar la falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo en el servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017	Adaptación		
¿Cuáles son las políticas de trabajo inadecuadas del servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017?	Determinar las políticas de trabajo inadecuadas del servicio de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima 2017	Políticas de Trabajo Inadecuadas		

Anexo 02: Carta de presentación.



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 15 de diciembre del 2017

Carta N° 3328-2017-DFPTS

Señor Doctor
PERCY GONZALES MORAN
DIRECTOR
HOSPITAL EMERGENCIA III GRAU

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Margarita Reyna MERINO MORAN**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 25-429729-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/erh
Id. 790259

20/12/17
Aceptado

DR. PERCY GONZALES MORAN
DIRECTOR
HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU
REGIMEN DE RFO DESCONCENTRADA ALMELAJARA

Anexo 03: Encuesta

ENCUESTA

Sexo: () ()

Área de trabajo:

Instrucciones: A continuación usted encontrará un conjunto de enunciados en donde usted deberá marcar con una x la respuesta que más le convenga para cada pregunta. Deberá de contestar todas las preguntas en forma sincera y honesta, eligiendo cualquiera de estas 5 alternativas:

a) Totalmente acuerdo (TA) **b)** Acuerdo (A) **c)** Indeciso (I) **d)** Desacuerdo (D) **e)** Totalmente desacuerdo (TD)

N°	Pregunta	TA	A	I	D	TD
1	Me siento satisfecho cuando realizo mis funciones en mi área de trabajo					
2	Recibo buen trato por parte de mis compañeros y jefes de mi institución					
3	Realizo mis funciones con una buena atención a los pacientes de la institución					
4	Trabajo para alcanzar las metas personales.					
5	Me siento satisfecho de la remuneración que percibo por la labor que realizo.					
6	Las tareas que realizo en mi área de trabajo son importantes					
7	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
8	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
9	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta agradable.					
10	Tengo una buena comunicación con mis compañeros de servicio					
11	Mi ambiente laboral es agradable y confortable					
12	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
13	Cuando tengo una dificultad cuento con compañeros a los que puedo pedir ayuda					
14	Siento que existe preferencia en mi institución					
15	Me siento identificado con los objetivos de mi institución					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
17	Estoy satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores)					
18	Acepto los cambios que se presenta en la institución					
19	Participo en actividades sociales programadas por la institución					
20	Me siento orgulloso de trabajar en esta Institución					
21	Me siento cómodo en mi área de trabajo					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
23	Al tomar decisiones, tomo en cuenta las políticas de la institución					
24	Sigo el código de valores de la institución					
25	Estoy de acuerdo con los horarios establecidos por mi institución					
26	Considero que la Dirección aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral					
27	La institución pone atención en capacitarnos constantemente					
28	Siento que las reglas solo se aplican en algunos					